

クレーム予防・初期対応のための

スタッフ教育

& 組織づくり



定員（50名）先着順

セミナー概要

クレームが複雑化している現状において、初期対応を適切に行うことは、その後のサービス利用者との関係に大きく影響します。本セミナーでは、クレームが発生する背景、クレームに適切に対応できる組織づくり、また、クレームを対応した職員の心のケアなどについて、幅広く学ぶことができます。ぜひ、職場での伝達研修にもご活用ください！
新年度から昇任する予定の方々にもおすすめです！

クレームは問題解決を目指すフィードバックであるのに対し、カスタマーハラスメント（カスハラ）は従業員を不当に攻撃する行為です。今回のセミナーでは、カスハラ対策は含みません。

参加費無料

2025

2.21 金

13:30～17:00

大田区民ホール
アプリコ・小ホール

こんな方にオススメ

クレームが発生した時の正しい対応方法がわからない

クレームに適切に対応し意見を活かせる組織を目指したい

クレームを対応した職員のメンタルヘルスが心配



セミナー内容のご紹介

クレームに対する考え方

クレーム予防とホスピタリティ

クレーム対応の4つの基本ステップ

組織での対応の仕方

組織としてクレームを受ける正しい姿勢

etc...

お問合せ

☎ 03-5744-1721

お申込みはこちら→





研修の講師を紹介するぴよん 皆様のお申込みお待ちしておりますぴよん！

©大田区

講師

一般社団法人日本新人育成トレーナー協会 代表理事

青木 真穂 氏

大学卒業後、大田区に本社がある大手民間企業に就職。
人材開発部門にて活躍。その後、2012年に独立。
教育コンサルタント、研修講師とし業界問わず全国の働く人をサポート。
福祉分野での実績も多数！！

千葉県福祉ふれあいプラザ 放課後等デイサービス職員研修
介護施設職員研修、地域包括支援センター職員研修、ケアマネ研修 等

(一社)日本新人育成トレーナー協会実績

- 大田区福祉人材育成・交流センター
- 大田区社会福祉協議会
- 千束地区民生委員児童委員協議会
- 大田区内福祉事業所 多数

ほか、医療、福祉、整骨院、飲食
設計、運輸業界など

参加方法

申込締切 2月14日（金） 17時

定員（50名）先着順

1

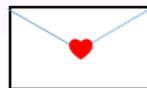


申し込み

下記のURL宛もしくは
QRコードを読み取り
参加申込を
お願いします。

※別紙FAXでも可能です。

2



受付完了メール

申し込みいただいたアドレス
に受付完了メールを
お送りします。

3



当日の準備

当日の持ち物がございます。
ご準備いただいたうえで
当日はお気をつけて
お越しください。
後日案内メールもお送りします。

参加申し込みURL

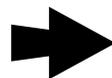
<https://my155p.com/p/r/qJOzKOaD>

参加申し込みQR



※個人情報は適切に管理し、講座目的以外では使用いたしません。
※申し込み後、受付完了メールをお送りいたします。
完了メールが届かない場合は、電話でお問い合わせください。
※その他、気になる点がございましたら、主催までお問い合わせください。

大田区ホームページからでも
お申込み可能です！



大田区福祉人材育成・交流センター



アクセス

大田区民ホール・アプリコ(小ホール)
(〒144-0052 大田区蒲田五丁目37番3号)



←こちらです

参加にあたって

感染予防対策を実施の上で開催いたします。
以下の項目についてご確認いただき
ご参加ください。

【以前の研修内容のご案内】

これまでの研修の内容についてはホームページより確認できます。

大田区ホームページ



【参加者へのお願い】

- ・感染症等の拡大防止へのご協力をお願いいたします。
- ・発熱や風邪症状がある場合は、出席をご遠慮ください。
その際は、無理せず欠席の旨をご連絡ください。
- ※やむを得ない事情により、内容や開催方法等が
変更になる場合がございます。

○JR京浜東北線蒲田駅東口から徒歩約3分
○併設されている駐輪場は有料となっております
のでご注意ください。

FAX送信票

03-5744-1520

このまま FAX で送信してください。

大田区福祉人材育成・交流センター事務局 宛

開催日：令和7年2月21日(金)13:30～
大田区福祉人材定着支援セミナー
(クレーム予防・組織対応)

《申込締切》 令和7年 2月14日(金)

※枠内の項目はすべて記入してください。

フリガナ	
氏名(フルネーム)	
経営法人	
事業所名	
サービス対象	<input type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障がい者・児 <input type="checkbox"/> 子ども・ひとり親 <input type="checkbox"/> 女性 <input type="checkbox"/> 生活保護 <input type="checkbox"/> その他()
サービス名称 <small>(例) 訪問介護、グループホームなど</small>	
電話番号	
メールアドレス	
研修に期待すること ・聞きたいこと	
※1 ご記入いただいた「氏名」、「事業所名」のみ、研修当日に配付する参加者名簿に使用させていただきます。 ※2 申し込み後、メールが届かない場合は、お問合せください。	

問合せ先

大田区福祉部福祉管理課調整担当
(大田区福祉人材育成・交流センター事務局)
担 当 滝本 吉原 水口
電話番号 5744-1721 (FAX 5744-1520)
Mail fukushi-jinzai@city.ota.tokyo.jp